微信视域下高校知识产权信息服务的现状与发展对策研究*

■ 宋玉梅　严哲　朱琳　罗钧
南京大学图书馆　南京 210023

摘　要：[目的/意义]为切实了解当前高校知识产权信息服务现状，以微信服务为切入点，对高校知识产权信息服务实践进行分析与总结，以期为高校图书馆知识产权信息服务创新提供思路。[方法/过程]对已自主成立知识产权信息服务中心的86家高校图书馆的官方订阅号进行调研，统计分析知识产权信息服务类文章的情况。从文章的发布时间、署名、服务栏目、阅读量以及具体内容5个维度进行剖析。[结果/结论]处于蓬勃发展上升期的高校知识产权信息服务，规划管理制度日趋完善，人才队伍建设初见成效，服务内容拓展加深，但仍需要搭乘"高校国家知识产权信息服务中心"创建与发展的快车，从加强顶层设计与联盟建设，优化服务模式与服务内容，推进建立考核评估体系入手，进行合理规划布局与有效实施，才能保障高校知识产权信息服务的可持续发展。

关键词：高校图书馆　知识产权信息服务　微信服务
分类号：G255
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.03.007

1　引言

知识产权信息服务是近年来高校图书馆响应国家知识产权战略，面向创新创业和科技成果转移转化的服务需求，进行服务转型，积极拓展的一种情报服务。特别是从2017年12月《高校知识产权信息服务中心建设实施办法》(简称"实施办法")下发以来[1]，前期具有知识产权信息服务基础和科技查新资质的高校图书馆，抓住发展机遇，顺应政策导向，纷纷成立知识产权信息服务中心。两年多来已自主成立知识产权信息服务中心的高校图书馆着重围绕"实施办法"中具体工作内容开展相关服务，大力宣传和推广图书馆知识产权信息服务，打造服务品牌，全国范围内多家图书馆相继为知识产权信息服务中心开辟了新媒体服务阵地，通过图书馆微信公众号进行业务宣传和推广，以知识产权微课堂、微讲堂、微视频的形式建立知识产权微课程培训体系，优化知识产权信息服务典型案例的展示，统计分析高校的专利概况，总结汇报知识产权信息服务成果，取得了显著的成效。

2　研究概述

随着高校图书馆知识产权信息服务的兴起与发展，该领域的理论与实践研究不断创新与丰富，从早期对专利信息资源的整合与导航[2]，到高校图书馆专利信息服务模式[3]、服务体系[4]、服务平台建设[5]，再到高校知识产权信息服务能力建设[6-7]，以及信息素养培训体系的构建[8]，研究逐渐细化与深入，涉及高校知识产权信息服务的方方面面。现有研究中亦不乏对高校图书馆知识产权信息服务现状的调查分析：慎金花等2016年通过对国内718所高校图书馆的网页调研，总结指出我国高校图书馆的专利信息服务处于起步与探索阶段，未来会向着更多层次的服务内容、更广范围的服务对象、更多元的服务方式发展[9]；2017-2019年邵向荣[10]、周静[11]、徐春[12]、徐晨琛[13]分别对39所"985工程"、102所教育部科技查新站、42所"双一流"建设、首批23家高校国家知识产权信息服务中心的高校图书馆网页进行浏览，调研分析当前高校知识产权信息服务普遍存在的问题，从制度保障、服务宣传、人才队伍建设、人才培养、资源建设、服务内容、服务技术

* 本文系CALIS管理中心科研课题"大型图书馆联盟运营与发展研究"(项目编号：2019KT03)研究成果之一。
作者简介：宋玉梅(ORCID：0000-0001-6633-3826)，学科服务部主任，副研究馆员，博士，E-mail：ymsong@nju.edu.cn；严哲(ORCID：0000-0002-0103-8903)，学科服务部副主任，副研究馆员，硕士；朱琳(ORCID：0000-0002-3872-1116)，助理馆员，硕士；罗钧(ORCID：0000-0001-7403-7322)，副馆长，研究馆员。
收稿日期：2020-08-14　修回日期：2020-12-09　本文起止页码：51-60　本文责任编辑：徐健

创新等不同角度,提出相应的建议和对策。上述调查研究主要采用文献调研与网站浏览相结合的方法,但据笔者调研了解不少高校图书馆网站中知识产权信息服务显示内容与具体服务实践之间存在差异,有宣传显示功能超越具体服务实践,亦有网站展示远远落后服务实践的现象,因此该主题相关研究有必要引入第三方较为客观的服务实践数据作为参考与补充。

图书馆官方微信从 2013 年起初作为图书馆资源、信息、技术服务的宣传推广窗口,因其资源获取快捷,查询方便,易于互动等特点,广受用户喜爱,发展至今已成为图书馆具有整体规划,有计划、有目的的主要服务阵地[14]。在新冠疫情期间,图书馆实体馆不得不临时关闭,微信服务发挥了重要作用。从相关的学术成果看,已有学者开始关注微信中的具体内容,如对微信中信息素养课程[15]、阅读推广[16]、参考咨询[17]等下级分类的研究。微信知识产权信息服务相关的文献,仅见徐春[18]、许思娴[19]等从理论角度分别提出可联合开展专利信息服务微信公众号[18],基于自媒体的高校图书馆专利信息服务模式[19]。综上所述,笔者尝试性从微信服务实践的视角对高校图书馆知识产权信息服务的具体工作实践进行汇总分析,探讨该类服务模式的可行性,同时基于微信中知识产权信息服务的数据了解近年来该领域服务的新趋势、新方向,以期能够窥见知识产权信息服务实践中面临的实际问题,并提出相应的对策,为高校知识产权信息服务的创新发展提供思路。

3 调研对象、方法和基本概况

3.1 调研对象

高校国家知识产权信息服务中心申报遴选和高校知识产权信息服务中心联盟成员馆的申请条件中,均明确指出高校首先必须自主成立校内知识产权信息服务中心。笔者综合统计已参与这两项申报的图书馆。其中,申报高校国家知识产权服务中心的图书馆以教育部发展中心内部公布名单为准,联盟成员馆以联盟网站中公示名单为准[20]。最终确认调研对象为 86 家已自主成立知识产权信息服务中心的高校图书馆。

3.2 调研方法

通过对 86 家高校图书馆的官方订阅号进行关注,采用历史文章浏览方式,对官方订阅号中知识产权信息服务相关的文章进行分类、统计与标引。官方订阅号中文章调研时间段主要以首批高校国家知识产权信息服务中心名单正式公布日 2019 年 3 月 15 日为起始时间[21],截止时间为 2020 年 4 月 30 日。同时以高校图书馆的网站及知识产权信息服务相关的研究论文作为信息支撑,进行关联确认。具体调查时间为 2020 年 5 月 1 日 –2020 年 6 月 15 日。

3.3 基本概况

86 所高校图书馆中有 57 所(66%)高校图书馆的官方订阅号中有知识产权服务相关的文章推送(见表 1)。57 所高校图书馆中有 49 所(86%)设有教育部科技查新站;其中一流大学高校 23 所,一流学科高校 22 所,共计 44 所(77%);综合类院校 29 所,理工类院校 22 所,农林类高校 3 所,医药和师范类高校各 2 所,以综合类与理工类院校为主,占比 89%。

57 所高校图书馆微信中知识产权信息服务相关的文章共计 437 篇,其中发文量最高的是浙江大学图书馆(25 篇);其次是宁波大学图书馆(22 篇);华南农业大学图书馆(21 篇)、东北师范大学图书馆(21 篇)和中山大学图书馆(20 篇)紧随其后。从地域分布看,江苏(8 所)、广东(7 所)、北京(6 所)、上海(5 所)等经济发达地区高校图书馆官方订阅号中知识产权相关的服务营销及宣传推广相对成熟。首批 23 所高校国家知识产权服务中心中仅哈尔滨工业大学和湘潭大学图书馆官方订阅号中无知识产权相关文章推送;第二批高校国家知识产权信息服务中心则有近半数以上图书馆微信中无知识产权相关文章。特别值得注意的是深圳职业技术学院于 2019 年 6 月成立知识产权信息服务中心以来,通过图书馆官方订阅号进行服务宣传和推广,发文量位居前列,表现抢眼,作为首家依托高职类院校图书馆成立的知识产权信息服务中心不仅对于高职类院校图书馆的转型发展具有重要意义,同时也为高校知识产权信息服务中心的建设和发展开阔了视野。

4 高校图书馆微信中知识产权信息服务实践情况

4.1 文章发布时间情况

从文章发布的具体时间看,图书馆知识产权服务主要集中在每年的“4.23 日世界图书与版权日”和“4.26日世界知识产权日”的前后。4 月份是高校图书馆知识产权信息服务的高峰期,不少高校在推送文章中把 4 月称为“专利月”或“知识产权月”,围绕世界知识产权日的主题开展系列活动。

宋玉梅，严哲，朱琳，等. 微信视域下高校知识产权信息服务的现状与发展对策研究[J]. 图书情报工作,2021,65(3):51－60.

表 1　57 所高校的基本情况及图书馆官方订阅号知识产权服务发文量情况

高校名称	地域	“985”	“211”	学校类型	一流高校	一流学科	教育部科技查新站	微文篇数
浙江大学*	浙江	√	√	综合	A		Z09	25
宁波大学#	浙江			综合		√	Z19	22
华南农业大学*	广东			综合			N09	21
东北师范大学#	吉林		√	师范		√	L24	21
中山大学#	广东	√	√	综合	A		Z10	20
湖南大学*	湖南	√	√	综合	B		L07	19
南京大学*	江苏	√	√	综合	A		Z17	18
华东理工大学*	上海		√	理工		√	L06	16
石河子大学*	新疆		√	综合		√		15
上海交通大学#	上海	√	√	综合	A		Z14	15
华南理工大学#	广东	√	√	理工		√	L20	14
东北大学	辽宁	√	√	理工	B		L03	14
北京科技大学#	北京		√	理工		√	L01	11
南方医科大学	广东			医药			Y01	11
北京大学#	北京	√	√	综合	A		Z01	10
复旦大学*	上海	√	√	综合	A		Z02	10
南京工业大学#	江苏			理工			G14	10
北京交通大学#	北京		√	理工		√	L34	9
燕山大学*	河北			理工			G11	9
深圳职业技术学院	广东			综合				8
河北工业大学#	天津		√	理工		√		8
大连理工大学#	辽宁	√	√	理工		√	L05	7
华中科技大学#	湖北	√	√	理工	A		Z03	7
清华大学#	北京	√	√	综合	A		L11	7
武汉理工大学*	湖北		√	理工		√	G09	7
上海海事大学	上海			理工			G12	6
东南大学*	江苏	√	√	综合	A		L04	6
吉林大学	吉林	√	√	综合	A		Z04	6
内蒙古农业大学*	内蒙古			农林				6
厦门大学	福建	√	√	综合	A		L15	6
江苏大学	江苏			综合			G06	5
南京理工大学	江苏		√	理工		√	L28	5
西安交通大学#	陕西	√	√	综合	A		Z08	5
新疆大学	新疆		√	综合	B		L43	5
重庆大学#	重庆	√	√	综合		√	L02	5
中国石油大学(华东)*	山东		√	理工		√	SH02	4
北京中医药大学*	北京		√	医药		√	YZH01	4
电子科技大学#	四川	√	√	理工	A		D01	4
广东工业大学	广东			理工			G13	3
广西大学#	广西		√	综合		√	LN01	3
江南大学*	江苏		√	综合		√	L08	3
青岛大学*	山东			综合				3
中国海洋大学#	山东	√	√	综合	A		L16	3
南京航空航天大学	江苏		√	理工		√	G07	2
云南大学*	云南		√	综合	B			2
东北林业大学#	黑龙江		√	农林		√	N02	2
四川大学*	四川	√	√	综合	A		Z05	2
武汉大学*	湖北	√	√	综合	A		Z07	2
长沙理工大学	湖南			理工			L36	2
中国石油大学(北京)	北京		√	理工		√	SH01	2
中南大学*	湖南	√	√	综合	A		Z11	2
暨南大学	广东		√	综合		√	Z15	1
景德镇陶瓷大学	江西			理工				1
南京农业大学*	江苏		√	农林		√	N03	1
天津科技大学*	天津			理工				1
同济大学#	上海	√	√	理工	A		L14	1
郑州大学#	河南		√	综合	B		L17	1

注：表格中学校名称后标注“#”的学校为 2019 年首批高校国家知识产权信息服务中心图书馆，标注“＊”的学校为 2020 年第二批高校国家知识产权信息服务中心图书馆

从订阅号中发布知识产权相关文章的时间趋势看,2019 年 3 月首批国家知识产权信息服务中心获批后,2019 年 4 月高校官方订阅号中知识产权相关的文章较前期有明显增加。2020 年在新冠疫情影响实体图书馆正常服务的情况下,新媒体成为知识产权信息服务的主要阵地,图书馆订阅号中知识产权相关的文章不但没有下降反而大幅提升,2020 年 4 月发布文章量达 115 篇,比 2019 年同期增加近 1 倍。从当前新冠疫情的发展看,知识产权信息相关的线上服务必将成为图书馆知识产权信息服务的主要服务渠道之一。如图 1 所示:

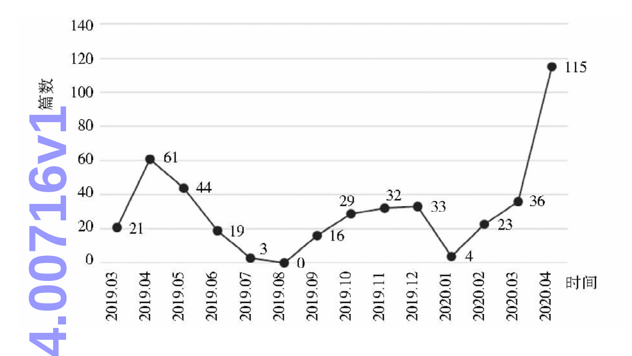


图 1 文章发表时间及数量趋势

4.2 文章署名情况

文章中是否有明确的编辑人员署名,具体活动文章中有无工作人员详细信息,这些看似无关紧要的细节,从某种意义上能够反映出图书馆知识产权信息服务是否具有健全的管理制度和专职服务团队。通过对 437 篇文章的阅读标引,发现文章中具有明确署名的图书馆有 14 所(占比约 24%),其中每篇文章都有明确文稿编辑来源的图书馆仅仅只有 9 所(见表 2)。14 所图书馆中东北师范大学图书馆、华中科技大学图书馆和青岛大学图书馆明确标注知识产权信息服务中心的服务人员分别隶属于参考咨询部、科技查新站和知识产权信息服务部。北京大学图书馆、华南农业大学图书馆、上海交通大学图书馆和湖南大学图书馆的知识产权信息服务团队明确清晰显示在文章中。

4.3 文章栏目情况

从有无固定栏目情况看(见表 2),只有 10 所(19%)高校图书馆的文章有固定栏目,仅北京大学图书馆知识产权相关文章全部隶属于"知识产权"栏目,其他 9 所高校图书馆只是部分文章显示固定栏目,如华南农业大学图书馆的 21 篇推文中只有 6 篇明确为"知识产权科普系列"栏目。东北师范大学图书馆 14 篇推文中有 7 篇隶属于"揭秘知识产权"和"知识产权一小时讲堂"这两个栏目,华南理工大学图书馆也只有一半的文章归类在"涨'知识'课堂"栏目下。可见只有为数甚少的图书馆在开展知识产权服务时,提前做好了服务栏目的相关规划。

表 2 文章的署名及固定栏目情况

序号	学校名称	篇数	署名	固定人员	固定栏目
1	浙江大学	25	部分	√	部分
2	东北师范大学	21	部分		部分
3	华南农业大学	21	全部	√	部分
4	湖南大学	19	部分	√	部分
5	石河子大学	15	全部		部分
6	上海交通大学	15	全部	√	部分
7	东北大学	14	全部		部分
8	华南理工大学	14			部分
9	北京大学	10	全部	√	全部
10	燕山大学	9	部分		
11	华中科技大学	7	全部		部分
12	河北工业大学	7	部分	√	
13	中国石油大学(华东)	4	全部	√	
14	电子科技大学	4	全部		
15	青岛大学	3	全部		

4.4 文章阅读量情况

阅读量是衡量文章影响力的一个重要指标,阅读量的多少直接反映读者对于文章内容的关注度。437 篇推文中有 29 篇文章的阅读量超过千次,说明高校师生对于图书馆的知识产权信息服务关注度高(见表 3)。从高阅读量的文章标题看,内容大致可归纳为以下几类:①喜讯(4 篇);②讲座培训(11 篇);③比赛与竞赛(7 篇);④宣传与推广(4 篇);⑤高校专利成果统计分析(2 篇);⑥新冠疫情相关专利信息资源(1 篇)。大连理工大学、重庆大学、河北工业大学和中山大学图书馆均对获批首批高校国家知识产权信息服务中心进行了宣传报道,扩大了本校知识产权信息服务的影响力。从数量最多的讲座培训可以看出师生对于如何有效利用知识产权信息资源,并对相关资源进行检索与利用最为关注。浙江大学的"每天十分钟 在家学专利",上海交通大学的"专利学堂"均得到校内师生强烈反响。有一定影响力的知识产权比赛或竞赛也是高校师生关注点之一,由清华大学协同江苏省知识产权信息服务中心、北京知识产权局一起举办的第三届中国专利检索技能大赛吸引了全国 700 多人参赛,网络直播的决赛,有近 27 000 人进行了实时观看。在业务宣传与推广方面,推送文章的标题、配图及语言风格在一定程度上对文章的阅读量有所影响,如阅读量排名

最高由四川大学图书馆推送题为"让'乔姥爷'们不再流泪｜世界知识产权日,图书馆在行动!"的文章,以乔丹商标案为切入点,使用相关表情包作为文章封面配图,行文紧跟当下潮流,文风生动活泼,更能引起师生的阅读。高校知识产权信息服务中心对于本校专利情况的统计与分析,同样也是校内师生关注动向之一,这种情况在综合性大学显得尤为突出,如吉林大学对本校近 10 年专利申请与授权情况的公布,南京大学 2019 年专利信息年报的发布均引起了校内师生的兴趣。

表 3　高阅读量的文章情况

序号	学校名称	标题	阅读量
1	四川大学*	让"乔姥爷"们不再流泪｜世界知识产权日,图书馆在行动!	3 985
2	浙江大学*	每天十分钟 在家学专利 第一讲 认识专利(张雅群)	3 835
3	大连理工大学	成功跻身全国首批 图书馆信息服务再升级	3 098
4	清华大学*	欢迎参加第三届中国专利检索技能大赛	2 962
5	重庆大学	重庆大学获批成为首批高校国家知识产权信息服务中心	2 601
6	深圳职业技术学院	有讲座章｜"知识产权大讲堂"开幕式暨第一期讲座	2 314
7	湖南大学	关于开展湖南大学专利预警服务的通知	1 858
8	吉林大学*	吉林大学近十年(2009 年－2018 年)专利申请与授权情况	1 570
9	武汉大学	怎样检索专利? ——以瑞德西韦相关专利检索为例	1 509
10	华南农业大学	校园读书节｜华南农业大学第二届图书馆杯知识产权知识竞赛	1 485
11	湖南大学	讲座｜常用免费专利检索资源介绍(苏珊珊)	1 397
12	深圳职业技术学院	有奖竞赛｜全校首届大学生知识产权知识竞赛即将开战!	1 326
13	上海海事大学	临港大学生知识产权竞赛,邀你来战	1 275
14	上海交通大学*	专利学堂第一期	1 269
15	上海交通大学*	专利学堂第二期	1 224
16	浙江大学	每天十分钟 在家学专利 第二讲 如何获得专利(张雅群)	1 199
17	清华大学	知识产权讲堂｜如何向国外申请专利(预告)	1 196
18	北京大学	北京大学抗击新型灌装病毒疫情相关项目及专利信息速递	1 151
19	华南农业大学	华南农业大学第一届"科图杯"知识产权竞赛	1 136
20	华南农业大学	你收到了一张华南农业大学第一届"科图杯"知识产权竞赛的邀请函	1 126
21	南京大学*	知识产权｜南京大学专利信息年报(2019)	1 125
22	郑州大学	图书馆关于"商标的使用"讲座的通知	1 078
23	河北工业大学	热烈祝贺我校入选首批高校国家知识产权信息服务中心	1 062
24	浙江大学	春光无限 专利有约——第二届专利月系列活动即将开启	1 057
25	华南大学	所有湖大科研 er,看 ta! 知识产权信息服务中心又搞事情啦!	1 052
26	中山大学	2019 年秋季知识产权系列讲座	1 048
27	华南农业大学	校园读书节｜华南农业大学第二届图书馆杯知识产权知识竞赛	1 039
28	复旦大学	邀请函｜专利信息分析与知识产权评议培训班	1 022
29	中山大学	中山大学获首批"高校国家知识产权信息服务中心"	1 007

注:学校名称后标注"*"的文章为本文中特别提到的高阅读量文章

4.5　文章内容情况

通过对文章内容的分析标引,可以将 437 篇发布文章归为讲座培训、宣传与推广(仅限针对知识产权信息服务中心能够提供的具体服务)、竞赛与比赛、资源推送、知识产权科普、高校专利成果分析、典型案例展示 7 个主题。见图 2。

从图 2 中可以看出,讲座培训类文章占比最高约为 38%,其次是宣传与推广类文章占比近 25%,这也与前述高阅读量文章标题的主题排序基本一致。知识产权相关的竞赛与比赛类文章占比 14%,知识产权相关科普类文章占比 10%,资源推广类文章为 9%。作为图书馆资源推广的重要方式,竞赛与比赛、知识科普

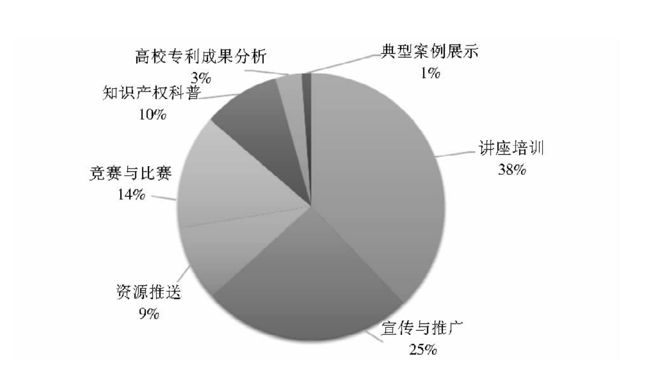


图 2　发布文章 7 个主题的占比情况

相较于直接的资源推广反而更受欢迎。考究服务人员服务实践能力的深层次知识产权信息服务,如高校专

利成果分析以及服务典型案例展示类的文章则占比极低，分别为 3% 和 1% 。仅见北京大学图书馆、清华大学图书馆、南京大学图书馆等 7 所高校图书馆对本校专利成果情况进行了统计分析和文章推送。而服务典型案例展示方面，只有北京大学图书馆、复旦大学图书馆、华南农业大学图书馆 3 所高校图书馆结合当前新冠疫情，对相关技术领域的专利分析成果进行分享展示，如图 3 所示：

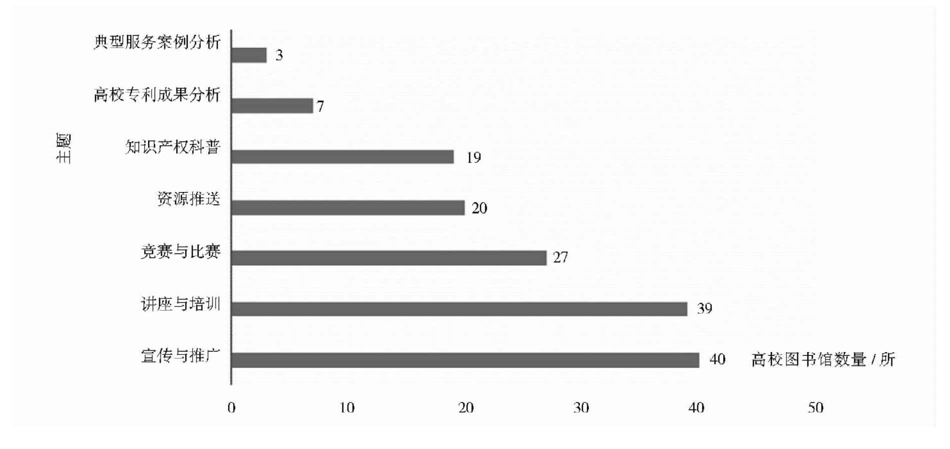


图 3　高校图书馆在不同主题方面发布文章情况

4.5.1　知识产权信息服务宣传与推广

从推送文章的内容看，2017 年以前在官方订阅号中有知识产权信息服务的图书馆寥寥无几，即便是有也主要是讲座与资源方面的信息。大部分高校图书馆都是从 2018 年年底高校国家知识产权信息服务中心开始创建以来，才逐渐认识到图书馆官方订阅号在知识产权信息服务宣传和推广方面大有可为，纷纷加大微信中的服务宣传与推广力度。目前，57 家高校知识产权信息服务中心中有 40 家在订阅号中进行了不同程度的业务宣传与推广，从服务内容、主题活动、讲座培训等方面开展宣传（见图 3）。其中比较硬核的要数湖南大学图书馆关于知识产权信息服务的系列宣传："湖南大学重点领域专利导航分析项目征集""关于湖南大学专利预警服务的通知""所有湖大科研 er，看 ta！知识产权信息服务中心又搞事情啦！"，3 篇宣传文章紧密贴合三部委年初发布的《关于提升高等学校专利质量促进转化运用的若干意见》（教科技［2020］1 号）（简称"若干意见"）中重点任务要求[22]。

4.5.2　知识产权讲座与培训

信息资源的检索与利用培训一直以来是高校图书馆面向读者的常规服务。在图书馆开拓新的服务领域，进行服务升级的转型期，发挥自身服务特长，"开展知识产权信息素养教育、宣讲普及"成为图书馆知识产权信息服务首选重要内容。从统计分析结果来看，除了一直以来在知识产权系列讲座培训方面开展较为成熟的北京大学图书馆、上海交通大学图书馆和南京航空航天大学图书馆外，不少高校陆续推出了知识产权系列讲座。东北师范大学图书馆开设"知识产权一小时"课堂，华东理工大学在两校区分别举办"知识产权学堂"，武汉理工大学图书馆和吉林大学图书馆则分别将知识产权嵌入培训品牌"南湖讲座"和"吉大一院讲座"系列中。更有一些图书馆积极创新，为适应当前用户碎片化阅读的习惯，推出知识产权微课堂。浙江大学图书馆从 2018 年 12 月开始推出"专利微课堂"，从专利基础知识、如何撰写专利技术交底书、专利的检索及分析等方面分为十二讲，每讲十分钟左右在图书馆官方订阅号中进行定期推送，目前已经成为浙江大学知识产权信息服务中心的品牌服务。2020 年年初新冠疫情时期，浙江大学知识产权信息服务中心在微课堂的基础上，推出"每天十分钟 在家学专利"，为图书馆的订阅号积攒了大量粉丝，极大地提高了浙江大学知识产权信息服务中心的声誉。华南理工大学图书馆在原有"涨知识"系列微课堂的基础上，推出"五微"的线上活动，将知识产权专业知识和知识产权科普故事相结合，以利于师生接受的方式进行知识产权信息素养培训。

4.5.3　知识产权竞赛、资源推送与科普

"以赛促学、以学促用"是图书馆开办各类知识产权竞赛、资源推送和科普活动的终极目的。对竞赛与比赛类文章统计，有近半数以上的文章是高校图书馆联合数据库公司举办知识产权竞赛的宣传通知，可见与相关数据库公司合作举办知识产权竞赛为当前竞赛活动的主流，如高校图书馆与 Incoapt 联合举办的新科技检索大赛"未来 IP 专家"高校精英赛，经过海选、初赛及全国总决赛，共吸引近 3 000 名高校师生报名参赛，在全国形成了一定的影响力。但从阅读量来看，高

校师生对于图书馆自己组织的个性化竞赛更加青睐，如华南农业大学图书馆举办的“科图杯”知识产权知识竞赛，上海海事大学图书馆举办的“临港大学生知识产权竞赛，邀你来战!”推送文章的阅读量均超千次。从资源推送类的文章来看，知识产权相关资源已逐渐从单一的专利资源推送逐渐向多元化发展，除了德温特、Innography、Incopat、智慧芽等常见专利数据库资源的信息推送外，有关专利分析工具、馆藏知识产权相关书籍的推送也已成为资源推送的重要部分。目前，看图书馆开展知识产权的科普类文章主要还是围绕知识产权日的相关主题展开，图 3 中显示有 19 所高校图书馆推送文章中涉及知识产权科普，但对知识产权进行系列化科普推送的图书馆屈指可数。

5 微信视域下高校知识产权信息服务的现状

高校图书馆官方订阅号中的知识产权服务虽不能详尽地描绘高校知识产权信息服务的全面画像，但以小见大我们仍可透过现象看本质。通过对微信文章不同维度的分析可以看出，微信服务模式在高校知识产权信息服务的宣传与推广，系列化科普与课程培训，服务案例展示等不同方面均起到了推波助澜的作用，已逐渐成为高校知识产权信息服务颇为有效的服务方式之一。与几年前处于起步探索阶段[9]的高校知识产权信息服务相比，近年来高校知识产权信息服务在规划管理制度建立、人才队伍建设、服务内容拓展方面都有了长足的发展，呈现出蓬勃向上的生机与活力。

5.1 规划管理制度日趋完善

图书馆官方订阅号中知识产权信息服务相关文章的署名、栏目、内容等，可客观如实反映出高校知识产权信息服务中心的管理运营、服务规划以及人员配置情况。据笔者侧面调研确认，文章栏目、署名比较明确的图书馆均设有专职知识产权服务团队，管理制度落实到位、服务规划实施流畅。如浙江大学图书馆，全年以“专利有约”“专利微课堂”两个知识产权系列活动为主线，辅以知识产权资源检索与利用、知识产权价值评估等服务，形成线上线下全年无休、明确合理的服务规划。且专职服务团队的人员信息在微信文章中均有详细介绍，服务团队成员固定，人员情况清晰，从微信服务层面就建立了良好的用户信任感。

5.2 人才队伍建设初见成效

从人员角度来看，大多数图书馆已成功组建涵盖图书馆馆员、科研管理部门工作人员、知识产权专家顾问以及院系兼职人员在内的知识产权信息服务团队。此外，从近年来高校图书馆的岗位设置与招聘情况看，高校及图书馆管理层对知识产权信息服务的人才队伍建设高度重视。据悉北京交通大学、南京工业大学、南京理工大学等高校图书馆均于 2018 年进了行业务重组，通过引进知识产权相关专业人士，设立知识产权专人专岗，或单独建立知识产权信息服务部开展知识产权相关服务；哈尔滨工业大学知识产权信息服务中心[23]、深圳大学知识产权信息服务中心[24] 2019 年通过高薪聘请的方式面向社会招聘知识产权专业人士，要求可开展专利代理、专利撰写、知识产权分析咨询以及知识产权宣传教育工作。

5.3 服务内容拓展加深

从微信中的主要服务内容看，图书馆在知识产权信息素养培训方面高度活跃，不再单单以传统馆员培训讲座的形式开展，而是采取多方协作，集中优势，精准服务。一方面与数据库商、校内及地方知识产权管理部门协作，聘请知识产权方面专家举办专题讲座；另一方面与知识产权相关院系联合开设面向校内师生的知识产权专业课程；同时还以主题会议的形式面向师生及从业人员进行知识产权素养及服务技能的提升；成功构建涵盖不同模块，不同深度级别，面向多主体的知识产权信息服务培训体系[8]。此外，高校图书馆知识产权信息服务内容呈现多元化，除培训体系外，知识产权相关资源、图书、分析工具、科普均有涉及；涉及面更广，专利以外的商标、著作权、地理标志、植物新品种等其他知识产权相关的信息开始出现在知识产权相关的宣传科普中。

6 微信视域下高校知识产权信息服务存在的问题与不足

在我国从知识产权大国向知识产权强国迈进的新形势下，高校知识产权信息服务近几年的发展势头迅猛。但通过高校微信知识信息服务的具体实践分析，我们也不难看出当前高校知识产权信息服务工作中还存在着诸多问题与不足。

6.1 高校知识产权信息服务存在区域发展不平衡

从微信发文基本概况中高校的区域分布来看，高校知识产权信息服务存在明显的区域性差异，江苏、广东、北京、上海等经济发达地区高校微信发文量明显高于其他地区高校。究其原因在于知识产权相关信息资源的利用，科技成果的转移转化均与其所处的技术生态系统息息相关，小到科研创新，大到地方产业链，每一步每一个环节的发展都会对知识产权信息服务产生

促进作用。以广东地区华南理工大学知识产权信息服务为例,其面向粤港澳大湾区科技创新发展,进行了一系列的知识产权信息服务的实践与探索,形成知识产权信息服务与科技创新互为促进的良性循环,知识产权信息服务、大学生创新创业与科技成果转化均走在了全国高校的前列[25]。

6.2 高校知识产权信息服务的服务定位和边界不够清晰

通过阅读高校知识产权信息服务业务宣传与推广类文章的具体内容,可以发现不同类型、不同层次、不同地区的高校在知识产权信息服务具体内容方面并无区分度。具体服务内容存在大而空,宽而泛的现象。其原因可能在于高校知识产权信息服务存在服务定位和服务边界不够清晰的问题,而追根溯源与当前高校知识产权信息服务管理对口单位多元,尚未有形成统一标准化的行业规范相关。这方面美国专利商标局的做法则可供参考[26],其网站中明确指出,指定成员馆的工作人员不是专利代理人,不能提供专利代理机构和代理人工作范畴内的服务,但成员馆可以提供专利代理师的目录,可以解释专利申请流程和费用,服务内容和服务边界相对明确。

6.3 高校知识产权信息服务存在协同创新不足的现象

统观高校知识产权信息服务的微信文章,虽然存在高校图书馆与其他单位进行合作的主题活动,但合作最多的还是与图书馆资源建设密切相关的数据库商,而在与科技创新及技术应用全流程的其他相关部门及单位的合作紧密度方面显然不够,协同创新明显不足。在当前科学技术高度交叉融合的情况下,图书馆依靠自身力量,单打独斗进行知识产权信息服务,不管是服务能力、服务力度还是服务可见度方面都无法形成有效力量,可持续发展难以为继。

6.4 高校知识产权信息服务的总体规划亟待改善

从微信服务发布时间看,大部分高校的知识产权信息服务集中于上半年的世界知识产权日和下半年的专利周,容易给服务对象产生知识产权信息服务不连续的错觉。从服务栏目看,只有极少数图书馆对知识产权服务栏目进行了合理规划,而大部分高校图书馆的服务栏目存在不确定性。从服务内容看,微信服务更为显著的作用是在于其对高校知识产权信息服务业务的宣传和推广作用,如何在有限的篇幅内容突显自身知识产权信息服务的优势和亮点,形成品牌效应,是知识产权信息服务宣传和推广值得注意的地方。因此,不管是从服务时间、服务栏目,还是服务内容方面都需要形成合理有效的总体规划和实施措施。

6.5 高校知识产权信息服务的人才队伍建设仍需加强

专业化的人才队伍是高校知识产权信息服务可持续发展的保证。从微信服务文章署名的情况看,仅为数不多且综合实力和专业性较强的高校在人才队伍建设方面初见成效。而其他大部分的高校图书馆都面临知识产权信息服务专业人才短缺的困境。其主要原因在于岗位职责与工资待遇不匹配难以招聘到合适人选,内部员工绩效不合理,即便有能力也不愿意在知识产权信息服务岗位持续服务。因此,亟需从管理层面进行政策优化,建立合理的人才队伍建设体系。

7 高校知识产权信息服务的发展对策

针对上述提出的问题与不足,笔者以为当前高校知识产权信息服务应搭乘“高校国家知识产权信息服务中心”创建与发展的快车,从加强顶层设计与联盟建设,优化服务模式与服务内容,推进建立考核评估体系入手,进行合理规划布局与有效实施,才能保障高校知识产权信息服务的可持续发展。

7.1 加强顶层设计与联盟建设

当前形势下,高校知识产权信息服务中心的创建与发展已不仅仅是高校内部的一项工程,更是国家知识产权公共服务体系建设的一个重要组成部分。理应从国家层面、高校层面、技术行业层面、知识产权服务层面加强顶层设计,建立上下贯通,各方力量有机衔接完善的知识产权协同运用制度体系,形成统一有效的行业规范和标准。国家、各级地方政府、高校应在政策、资金、资源方面给予大力支持,充分利用新的服务技术,搭建具有前瞻性的、满足不同服务对象及服务人员需求的知识产权信息服务公共平台。在原有高校知识产权信息服务中心联盟的基础上,与知识产权管理部门、技术行业各级联盟通力协作形成合力,积极推进知识产权信息服务大联盟的建设,实现知识产权信息资源、人才、服务真正的共建共享,有效弱化区域发展不平衡,明确高校知识产权信息服务的定位和边界。

7.2 优化服务模式与服务内容

建立以产业需求为导向,涵盖高校科研管理部门、图书馆、知识产权转移转化部门、商业性知识产权服务部门、行业技术领域专家、专兼职团队等在内的多位一体服务模式,明辨清晰不同部门、人员在知识产权信息服务流程中的角色定位,有选择性的做到有所为,有所不为,发挥各自优势,集中精力,突破高校知识产权信

息服务的瓶颈问题,实现科技成果与市场产业的完美对接。高校图书馆作为高校知识产权信息服务的主体应着重从以下几个方面进行改进与优化:

7.2.1 优化通识与特色兼具的信息素养课程培训体系

通过对微信服务的调研可以看出,高校知识产权信息服务中心当前开展最为成熟的服务内容就是知识产权信息素养培训,但是也存在着培训内容同质化,培训方式单一化,培训课程重复化的现象。后续可在知识产权信息服务大联盟的指引下,根据高校的不同类型、学科特色,兼顾高校的不同层次、地域差别,合理规划与研发,形成在全国范围内具有一定品牌效应,既具有行业特色,又具有通识化的知识产权专业课程培训体系。同时,通过共建共享避免课程培训体系的重复建设,节约各类资源及人力成本,实现高校知识产权信息素养培训的规范化发展。

7.2.2 建立"能者上 庸者下"的人才队伍建设体系

图书馆可通过人才引进与内部人员培养的方式,建立"能者上 庸者下"的人才队伍建设体系,形成合理的服务梯队,实现专职专业服务团队的有机增长。从已有知识产权信息服务工作开展较好高校的服务经验看,服务团队首先需要领导性人才,作为"团魂",进行内外沟通,多方协作;其次需要在知识产权方面有一定实务经验的人才,作为服务的"践行者",根据需求菜单给出各类服务成果大餐;同时,团队中也需要具有一定服务营销与推广能力的专业人才,通过各类实体与虚拟的服务阵地,进行服务内容的宣传与推广,服务成果的优化与展示,这一点是笔者调研后体会最深,也是当下高校知识产权信息服务中容易忽视的一点。此外,图书馆还可以通过建立志愿者或者读者馆员的形式,聘任评估,吸纳有志之士,参与到知识产权信息服务中来,实现知识产权人才的储备与阶梯式成长。

7.2.3 面向多样化需求,服务内容分层向纵深推进

在已有相关服务工作稳扎稳打的基础之上,对标《关于提升高等学校专利质量促进转化运用的若干意见》中的重点任务,探索高校知识产权成果分级分类管理方法,建立高校已有知识产权成果的分类分级管理体系;综合评估学校每年专利申请的情况,为切实提高学校专利申请质量,有选择的针对无专利申请经验的校内师生及相关科研团队开展专利申请前的技术评估服务,实践探索,总结相关服务经验,从而建立专利申请前的预评估制度;面向重大重点科研项目,结合市场及产业发展需求,从项目的选题、立项、实施、结题、成果转移转化等各个环节,提供知识产权的全流程服务,探索建立健全专利导航工作机制。

7.3 推进建立考核评估体系

2019年高校国家知识产权信息服务中心进行了年检材料的提交,年检报告从基本情况、制度建设、检索分析、管理支撑服务、培训服务、公共服务、科研及获奖7个方面对已成立的23家高校国家知识资产权信息服务中心进行了考核,为高校知识产权信息服务中心的考核评估奠定了基础。后续可借由高校知识产权信息服务大联盟,知识产权信息服务区域联盟,产业技术知识产权信息服务联盟等多方合作探讨,参考高校国家知识产权信息服务的遴选标准,严格执行"实施办法"中的各项要求,从管理、资源、服务、人员等方面进行尝试性的评估示范。同时采用新的技术手段,开辟第三方数据作为考核评估的重要指标,如微信中相关报道宣传与实际服务情况的确认;知识产权信息服务中心同行评估;服务对象对于服务质量、服务人员的评价等不同评估内容和方式的补充,从而建立长效考核评估机制,使得高校知识产权信息服务达到服务质量目标化,服务方法规范化、服务过程标准化,最终实现高校知识产权信息服务的可持续发展。

8 结语

当前国际形势风云变幻,知识产权强国政策布局至关重要,作为国家知识产权公共服务体系的重要组成部分,高校知识产权信息服务任重道远,如何在知识产权信息服务"急行军"的道路上,行得稳,走得远,需要多方协作,共同努力。

参考文献:

[1] 国家知识产权局办公室 教育部办公厅关于印发《高校知识产权信息服务中心建设实施办法》的通知[EB/OL].[2020－06－15]. http://www.sipo.gov.cn/gztz/1107796.htm.
[2] 余勤. 网上免费专利数据库信息导航系统的建立[J]. 现代图书情报技术, 2003(6): 74－76.
[3] 章静,郭吉安. 高校图书馆专利信息服务模式研究[J]. 图书情报工作, 2009(S2): 102－104.
[4] 高莹莹,李杉杉. 高校图书馆专利信息服务体系构建与应用[J]. 图书情报工作, 2017, 61(22): 77－81.
[5] 冉从敬,宋凯,何梦婷,等. 知识产权生态链下的高校知识产权信息服务平台构建[J]. 图书馆论坛, 2020, 40(3): 63－72.
[6] 张善杰,燕翔,刘晓琴,等. 用户参与的高校图书馆知识产权信息服务能力建设[J]. 图书情报工作, 2020, 64(8): 41－48.
[7] 慎金花,孙乔宣. 面向需求的高校图书馆员专利信息服务能力建设研究[J]. 大学图书馆学报,2018, 36(5): 73－79.
[8] 王丽萍,黎子辉,秦霞,等. 高校知识产权信息服务培训体系设计研究[J]. 图书情报工作,2020, 64(4): 43－51.

[9] 慎金花,张更平. 高校图书馆专利信息服务的趋势与思考[J]. 大学图书馆学报,2016, 34(6): 51-55.
[10] 鄐向荣,袁永翠,左文革. "985工程"高校图书馆专利信息服务现状及发展策略[J]. 大学图书情报学刊, 2017, 35(1): 121-124.
[11] 周静,张立彬,谷文浩. 我国高校图书馆知识产权信息服务的现状与思考[J]. 图书情报工作,2019, 63(21): 35-46.
[12] 徐春,张静,卞祖薇. "双一流"建设背景下高校图书馆专利信息服务现状及发展对策研究[J]. 图书馆学研究, 2019(23): 57-64.
[13] 徐晨琛. 高校图书馆知识产权信息服务现状调查与分析[J]. 数字图书馆论坛, 2019(12): 66-72.
[14] 翟晓娟,张宇,史梅. 图书馆线上线下融合的新媒体营销实践与策略研究——以南京大学图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践,2020(1): 102-107.
[15] 黄懿. 高校图书馆微信公众号信息素养教育服务研究——以"985"高校为例[J]. 内蒙古科技与经济, 2019(15): 67-68.
[16] 林卉. 福建省高校图书馆微信公众平台阅读推广研究[J]. 图书馆研究, 2017,47(3): 85-91.
[17] 肖秋红. 高校图书馆微信数字参考咨询生态模型设计与实施[J]. 图书馆学研究, 2014(12): 85-88.
[18] 徐春,张静. 高校图书馆微信公众号服务发展现状及对策研究——基于42所"双一流"建设高校的调研[J]. 图书馆学研究,2018(24): 71-78.
[19] 许思娴. "双一流"背景下自媒体视角的高校图书馆专利信息服务模式探讨[J]. 新世纪图书馆,2018(9): 24-27.
[20] 高校知识产权信息服务中心联盟[EB/OL]. [2020-03-15]. https://auipis.tongji.edu.cn/.
[21] 国家知识产权局办公室 教育部办公厅《首批高校国家知识产权信息服务中心名单公布》的通知[EB/OL]. [2020-03-15]. https://www.cnipa.gov.cn/art/2019/3/15/art_53_117839.html.
[22]关于提升高等学校专利质量促进转化运用的若干意见[EB/OL]. [2020-06-15]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A16/s7062/202002/t20200221422861.html.
[23] 哈尔滨工业大学知识产权信息服务中心工作人员招聘通知[EB/OL]. [2020-06-15]. http://today.hit.edu.cn/article/2019/12/20/73823.
[24] 深圳大学知识产权信息服务中心项目组招聘专职副研究员[EB/OL]. [2020-06-15]. https://hr.szu.edu.cn/info/1141/3582.htm.
[25] 范家巧. 面向粤港澳大湾区的图书馆专利信息服务[J]. 中国高校科技,2019(12):32-35.
[26] USPTO. Patent and trademark resource centers [EB/OL]. [2020-11-18]. https://www.uspto.gov/learning-and-resources/support-centers/patent-and-trademark-resource-centers-ptrcs.

作者贡献说明:

宋玉梅:调研、收集整理资料,设计论文框架思路,撰写论文;
严哲:查阅文献,论文内容修改;
朱琳:收集数据,论文文字及图表修改;
罗钧:对论文撰写进行指导,提出完善建议。

Present Situation and Development Countermeasure of Intellectual Property Information Service in Universities Were Studied from the Perspective of WeChat Service

Song Yumei　Yan Zhe　Zhu Lin　Luo Jun
Nanjing University Library, Nanjing 210023

Abstract: [Purpose/significance] In order to provide ideas for intellectual property information service of university libraries, intellectual property information service of university libraries was studied from the perspective of WeChat service. [Method/process] The WeChat services of 86 university libraries which have independently established intellectual property information service centers were investigated. Five dimensions were analyzed such as the publication time, signature, service column, reading numbers and content of WeChat articles. [Result/conclusion] The intellectual property information service is in a period of vigorous development. The planning and management system is improving day by day. Team construction has achieved initial success. The service content is expanded and deepened. However, we should still take the express train of the establishment and development of "National Intellectual Property Information Service Center of Universities", to strengthen the top-level design and alliance construction, optimize the service mode and content, promote the establishment of assessment and evaluation system, and carry out reasonable planning and effective implementation. Only in these ways the intellectual property information service can be sustainable developed.

Keywords: academic library　intellectual property information service　WeChat service